Orientación al ciudadano para el correcto llenado de la Carta Poder Simple

Oficina de Servicios al Contribuyente Salamanca I

Resumen:

Esta Práctica nació buscando que cuando el familiar directo acude en representación del propietario a realizar un trámite vehicular a la Oficina de Servicios al Contribuyente, presente de manera correcta el llenado de la carta poder simple, ello se logra gracias al folleto proporcionado por el personal de la oficina, donde se indican las especificaciones y qué datos deben plasmarse en dicho documento.

Objetivo:

Que el familiar directo que acude en representación, logre realizar el trámite vehicular el día de su cita, sin tener que re-agendar una cita o tener que esperar durante el transcurso del día la disponibilidad para ser atendido nuevamente por tener mal llenada la carta poder con la que acredita la representación.

Contexto:

Dentro de los tramites vehiculares que se realizan en la Oficina de Servicios al Contribuyente, se ha detectado, que la mayoría de los usuarios que desean realizar trámites vehiculares en representación de familiares directos en primer grado, presentan el formato de la carta poder simple llenado erróneamente, lo cual implica regresar al usuario a que elabore una nueva carta poder simple y/o que recabe nuevamente la firma del titular

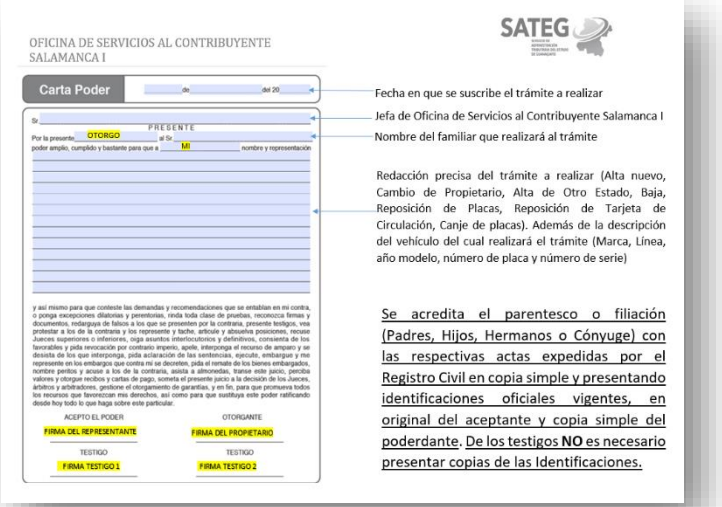
con los datos faltantes; esto a su vez, genera molestia al usuario ya que tiene que agendar una cita nueva o bien, regresar el mismo día, pero sin la seguridad de ser atendido fuera del horario de su cita o sin contar con un tiempo de respuesta para ser atendido; ya que por la operatividad en el centro de atención se debe seguir atendiendo de acuerdo a las citas agendadas para no retrasar los tiempos de atención. Es por ello que se elaboró un folleto donde se indican las especificaciones y los datos que deben plasmarse en la carta poder simple, para evitar dar una segunda vuelta y poder concluir el trámite sin contratiempos.

Descripción de la Práctica:

1. Elaboración del folleto descriptivo mismo que indica los datos que se deben plasmar en cada espacio de la carta poder, por parte del área de asesores de trámites vehiculares.

2. Entrega a los usuarios del Folleto con las especificaciones y datos que deben plasmarse al momento de llenar la carta poder simple, para los trámites que realicen los familiares directos en primer grado, tratándose de trámites vehiculares.

3. Levantamiento de encuestas de satisfacción al usuario.



Resultados y Beneficios:

Resultados:
Satisfacción al usuario al saber que pudo contribuir con su familiar para lograr realizar el trámite que requería, ya que el interesado no pudo

presentarse por diversas razones. Del 100% de los usuarios a los que se le entregó el folleto, el 90% logró presentar la carta poder llenada correctamente.

Beneficios:
Que los familiares que acuden en representación, logran realizar el trámite vehicular el día de su cita, sin tener que re agendar una cita o tener que esperar la disponibilidad para ser atendido nuevamente por tener mal llenada la carta poder simple con la que acreditan la representación.

Recursos utilizados:

Solo los recursos con los que cuenta la oficina de Servicios al Contribuyente, ya que no se requiere de mayor inversión. (equipo de cómputo, impresora, papel).

Lecciones aprendidas:

A pesar de ser una buena herramienta para la atención de usuarios, ya que se está brindando una información y orientación correcta para realizar el trámite sin inconvenientes, dentro de los desafíos nos encontramos que no puede ser aplicada tratándose de personas analfabetas, lo que nos llevó a seguir explicando verbalmente el debido llenado de la carta poder en la ventanilla.

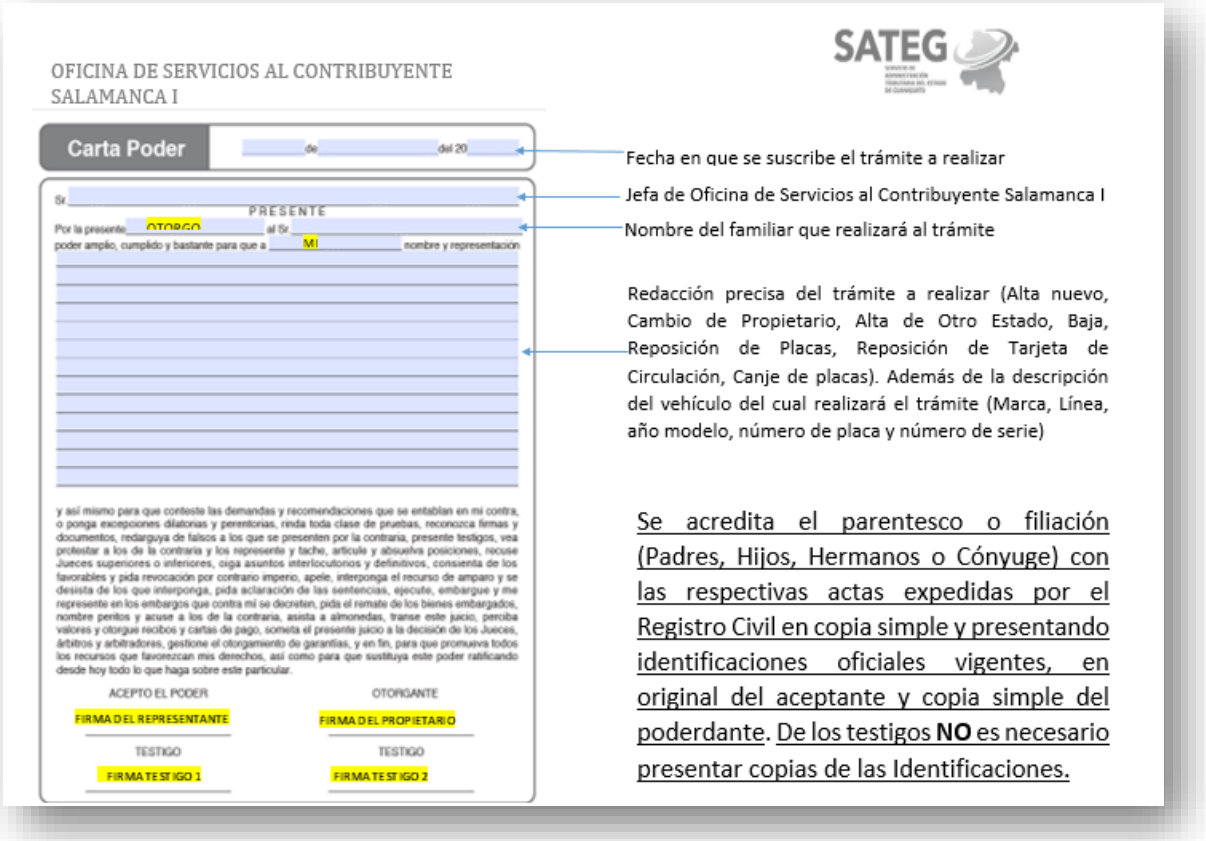
Contacto:

C.P. Xóchitl Leticia Báez Herrera;
Jefa de la Oficina de Servicios al Contribuyente Salamanca I;
xbaezh@guanajuato.gob.mx; Tel. 464 648 0071

Referencias:

- Código Fiscal para el Estado de Guanajuato: Artículos 34 y 35.
- Ley de Movilidad del Estado de Guanajuato y sus Municipios: Artículo 70, fracción I
- Código Civil para el Estado de Guanajuato: Artículo 346 al 354

---> video



OFICINA DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE
SALAMANCA I

SATEG

Carta Poder de del 20

Sr.

PRESENTE

Por la presente OTORGO al Sr.

poder amplio, cumplido y bastante para que a MI nombre y representación

y así mismo para que conteste las demandas y recomendaciones que se entablan en mi contra, o ponga excepciones dilatorias y perentorias, rinda toda clase de pruebas, reconozca firmas y documentos, redarguya de falsos a los que se presenten por la contraria, presente testigos, vea protestar a los de la contraria y los represente y tache, articule y absuelva posiciones, recuse Jueces superiores o inferiores, oiga asuntos interlocutorios y definitivos, consienta de los favorables y pida revocación por contrario imperio, apele, interponga el recurso de amparo y se desista de los que interponga, pida aclaración de las sentencias, ejecute, embargue y me represente en los embargos que contra mi se decreten, pida el remate de los bienes embargados, nombre peritos y acuse a los de la contraria, asista a almonedas, transe este juicio, perciba valores y otorgue recibos y cartas de pago, someta el presente juicio a la decisión de los Jueces, árbitros y arbitradores, gestione el otorgamiento de garantías, y en fin, para que promueva todos los recursos que favorezcan mis derechos, así como para que sustituya este poder ratificando desde hoy todo lo que haga sobre este particular.

ACEPTO EL PODER — FIRMA DEL REPRESENTANTE
OTORGANTE — FIRMA DEL PROPIETARIO
TESTIGO — FIRMA TESTIGO 1
TESTIGO — FIRMA TESTIGO 2

Fecha en que se suscribe el trámite a realizar

Jefa de Oficina de Servicios al Contribuyente Salamanca I

Nombre del familiar que realizará al trámite

Redacción precisa del trámite a realizar (Alta nuevo, Cambio de Propietario, Alta de Otro Estado, Baja, Reposición de Placas, Reposición de Tarjeta de Circulación, Canje de placas). Además de la descripción del vehículo del cual realizará el trámite (Marca, Línea, año modelo, número de placa y número de serie)

Se acredita el parentesco o filiación (Padres, Hijos, Hermanos o Cónyuge) con las respectivas actas expedidas por el Registro Civil en copia simple y presentando identificaciones oficiales vigentes, en original del aceptante y copia simple del poderdante. De los testigos **NO** es necesario presentar copias de las Identificaciones.